

Opis przedmiotu zamówienia dla części 6

Przedmiotem zamówienia jest organizacja dwudniowego szkolenia stacjonarnego pt. „Sposoby radzenia sobie z trudnym i agresywnym klientem. Ochrona zdrowia psychicznego pracowników pomocy społecznej”.

1. Zamawiający:

Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej z siedzibą przy ul. Grzybowskiej 80/82, 00-844 Warszawa, NIP: 5262380101, REGON: 016122452 zwane w dalszej części „Centrum”.

2. Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest pozyskanie praktycznej wiedzy w zakresie skutecznej komunikacji z trudnym klientem, poznanie źródeł konfliktów oraz sposobów ich rozwiązywania oraz doskonalenie umiejętności i technik współpracy w trudnych sytuacjach. Uczestnicy poszerzą wiedzę dotyczącą zagadnień związanych ze zdrowiem psychicznym oraz poznają sposoby, jak radzić sobie w trudnych momentach podczas wykonywania obowiązków służbowych.

3. Odbiorcy szkolenia:

- 3.1. Pracownicy i wolontariusze instytucji pomocy i integracji społecznej: jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, określonych w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, jednostek organizacyjnych samorządu gminnego i powiatowego, wykonujących zadania określone w ustawie z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, podmiotów zatrudnienia socjalnego, organizacji pozarządowych, działających w sferze pomocy i integracji społecznej, zakładów aktywności zawodowej, podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, warsztatów terapii zajęciowej, innych podmiotów, prowadzących działalność w sferze pomocy i integracji społecznej, których głównym celem nie jest prowadzenie działalności gospodarczej.
- 3.2. Pracownicy samorządu terytorialnego, bezpośrednio obsługujący gminne i powiatowe JOPS, w zakresie realizacji ich zadań.
- 3.3. Pracownicy publicznych służb zatrudnienia, wykonujący zadania z zakresu współpracy z jednostkami organizacyjnymi pomocy i integracji społecznej oraz budowania zespołów interdyscyplinarnych.
- 3.4. Pracownicy i wolontariusze PES, OWES i otoczenia ekonomii społecznej.

- 3.5. Pracownicy centrów usług społecznych, organizatorzy usług społecznych, koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych oraz organizatorzy społeczności lokalnej, o których mowa w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.
- 3.6. Wszyscy uczestnicy szkolenia muszą pracować na terenie województwa mazowieckiego.
- 3.7. Planowane jest przeszkolenie 30 uczestników.
- 3.8. Zamawiający określi ostateczną liczbę uczestników szkolenia najpóźniej na 2 dni robocze przed terminem realizacji szkolenia. Liczba uczestników szkolenia może zmniejszyć się maksymalnie o 3 osoby, w stosunku do liczby podanej w pkt 3.7.

4. Proponowane bloki tematyczne szkolenia:

- 4.1. Blok nr 1. Trudny klient pomocy społecznej - charakterystyka.
- 4.2. Blok nr 2. Techniki efektywnej komunikacji z trudnym klientem.
- 4.3. Blok nr 3. Powstawanie konfliktu oraz sposoby przeciwdziałania jego powstawaniu.
- 4.4. Blok nr 4. Metody skutecznej współpracy z trudnym i agresywnym klientem pomocy społecznej.
- 4.5. Blok nr 5. Zdrowie psychiczne – promocja, profilaktyka.
- 4.6. Blok nr 6. Stres, trudne emocje, wypalenie zawodowe w pracy pracowników pomocy społecznej.
- 4.7. Blok nr 7. Sposoby radzenia sobie ze stresem, trudnymi sytuacjami oraz wypaleniem zawodowym.

5. Metody przeprowadzenia szkolenia:

- 5.1. Szkolenie przeprowadzone będzie w formie stacjonarnej, teoretycznej i praktycznej z wykorzystaniem metod interaktywnych aktywizujących grupę np. ćwiczeń, warsztatów.
- 5.2. W programie szkolenia musi zostać uwzględniona różnorodność form jego realizacji, tj. m.in.:
 - a. wykład/warsztat (wsparte prezentacją multimedialną),
 - b. analiza studiów przypadku, przygotowanych przez trenera/ów (co najmniej 4 przykłady),
 - c. dyskusja grupowa.
- 5.3. Podczas szkolenia zostanie przeprowadzony pre-test, post-test i ankieta ewaluacyjna (przygotowane na podstawie szablonu przekazanego przez Zamawiającego).

6. Termin i miejsce realizacji przedmiotu zamówienia:

- 6.1. Realizacja przedmiotu zamówienia planowana jest w terminie od dnia zawarcia umowy, jednak nie później niż przed upływem 100 dni.
- 6.2. W terminie 3 dni roboczych od daty podpisania umowy Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego propozycję miejsca i terminu organizacji szkolenia.
- 6.3. Szkolenie odbędzie się w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku – przez dwa

następujące po sobie dni (w tym jeden nocleg).

6.4. Merytoryczna część szkolenia będzie trwała 16 godzin szkoleniowych (tj. 16 x 45 minut).

7. Zakres zamówienia:

7.1. Organizacja i realizacja dwudniowego szkolenia stacjonarnego pt. „Sposoby radzenia sobie z trudnym i agresywnym klientem. Ochrona zdrowia psychicznego pracowników pomocy społecznej”.

7.2. Organizacja i realizacja szkolenia będzie przeprowadzona w uzgodnieniu z Zamawiającym.

7.3. Wykonawca przygotuje program i harmonogram szkolenia, według wzoru przedstawionego przez Zamawiającego oraz zrealizuje szkolenie zgodnie z zakresem tematycznym przedstawionym w pkt. 4 OPZ z zastrzeżeniem, że Zamawiający może zażądać uzupełnienia programu o dodatkowe elementy wynikające z aktualnych potrzeb uczestników.

7.4. Wykonawca zapewni co najmniej dwóch trenerów, którzy posiadają minimum wykształcenie wyższe II stopnia (tytuł magistra) oraz posiadają co najmniej 40 godzin dydaktycznych doświadczenia w prowadzeniu seminariów, szkoleń lub warsztatów z zakresu tematycznego, w którym to trenerzy zostali wskazani do wykonania zamówienia, zrealizowanych w ciągu ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert. Wykonawca zapewnia wynagrodzenie trenerów oraz inne usługi związane z ich udziałem w szkoleniu.

7.5. Wykonawca zapewni materiały szkoleniowe dostosowane do szkolenia i wydrukuje dla wszystkich uczestników program i harmonogram szkolenia. Na wydruku zostanie umieszczony: tytuł szkolenia, data, logotypy Zamawiającego: MCPS, Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej i szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego.

7.6. Wykonawca przygotuje prezentację korzystając z szablonu przekazanego przez Zamawiającego (od 60 do 90 slajdów), która zawierać będzie skrót informacji merytorycznych z podanego zakresu tematycznego wymienionego w pkt. 4 OPZ. Na pierwszej stronie prezentacji zostanie umieszczony: tytuł szkolenia, data, logotypy Zamawiającego: MCPS, Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej i szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Pierwsza strona prezentacji nie może zawierać logo Wykonawcy lub informacji o nim. W prezentacji należy używać jednolitej czcionki Calibri, wielkość czcionki 12, materiał musi być spójny i zawierać informacje o wykorzystaniu materiałów źródłowych, w tym opracowań, aktów prawa, komentarzy, artykułów etc.

7.7. Wykonawca opracuje i wydrukuje kompendium wiedzy, które zawierać będzie skrót informacji merytorycznych dotyczących podanego zakresu tematycznego z uwzględnieniem wykorzystanych materiałów źródłowych w tym opracowań, aktów

prawnych komentarzy, artykułów itp. (maksymalnie 10 stron w pliku PDF). Na pierwszej stronie kompendium wiedzy zostanie umieszczony tytuł szkolenia, data, logotypy Zamawiającego: MCPS, Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej i szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Kompendium będzie wydrukowane w kolorze, 4+4, na białym papierze, w formacie A4, o gramaturze min. 80 g. Kompendium będzie liczyć maksymalnie 10 kartek, które będą połączone w sposób trwały.

- 7.8. Wykonawca opracuje, wydrukuje i przeprowadzi przed szkoleniem pre-test oraz po szkoleniu post-test, według szablonu przedstawionego przez Zamawiającego. Na pierwszej stronie testu zostanie umieszczony: tytuł szkolenia, data i miejsce szkolenia, dane Wykonawcy, imię i nazwisko trenera, logotypy Zamawiającego: MCPS i Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej i szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego.
- 7.9. Wykonawca opracuje, wydrukuje i przeprowadzi ankietę ewaluacyjną na zakończenie szkolenia, według szablonu przedstawionego przez Zamawiającego. Na pierwszej stronie ankiety zostanie umieszczony: tytuł szkolenia, data i miejsce szkolenia, dane Wykonawcy, imiona i nazwiska trenerów, logotypy Zamawiającego: MCPS i Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej i szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego.
- 7.10. Wykonawca zobowiązany jest wydrukować zaświadczenia o ukończeniu szkolenia przygotowane według wzoru przedstawionego przez Zamawiającego. Zaświadczenia w formacie A4 będą wydrukowane w kolorze, 4+4, na białym papierze, o gramaturze min. 240 g. Wykonawca jest zobowiązany do uzupełnienia zaświadczenia i podania: daty i tytułu szkolenia, danych osobowych uczestnika oraz programu szkolenia. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest obecność na szkoleniu oraz wypełnienie: pre-testu, post-testu i ankiety ewaluacyjnej.
- 7.11. Wykonawca zapewni notatniki dla wszystkich uczestników szkolenia. Notatniki w formacie A5, papier biały pochodzący z recyklingu, 50 arkuszy, spirala z lewej strony i tekturowa obustronna okładka. Na okładce w kolorze 4+0 będzie umieszczony tytuł szkolenia i logotypy Zamawiającego: MCPS oraz Marki Mazowsze.
- 7.12. Wykonawca zapewni dla wszystkich uczestników szkolenia długopisy z recyklingu, znakowane metodą tampodruku, na których będzie zamieszczone logo Zamawiającego: MCPS oraz Marki Mazowsze.
- 7.13. Wykonawca przedstawi drogą elektroniczną Zamawiającemu do akceptacji: program i harmonogram szkolenia, prezentację, pre-test, post-test, kompendium wiedzy, ankietę ewaluacyjną i wypełnione zaświadczenie oraz wzory notatników i długopisów nie później niż na 10 dni roboczych przed terminem szkolenia.

- 7.14. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wniesienia uwag/zastrzeżeń do zaproponowanych materiałów, o których mowa w punkcie 7.13, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od przedstawienia ich przez Wykonawcę.
- 7.15. Poprawione materiały zgodnie z uwagami/zastrzeżeniami wniesionymi przez Zamawiającego lub propozycje nowych wzorów, Wykonawca zobowiązany jest przesłać drogą elektroniczną Zamawiającemu, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych, liczonych od dnia ich otrzymania.
- 7.16. Po akceptacji ze strony Zamawiającego materiałów i wzorów wymienionych w punkcie 7.15, Wykonawca zobowiązuje się do uzyskania akceptacji projektów graficznych materiałów zawierających logo Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej w Biurze Promocji Centrum, przesyłając je na adres: marka.mcps@mcps.com.pl. Natomiast materiały zawierające logotyp Marki Mazowsze akceptuje Biuro Marki i Wizerunku Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego, adres e-mail: siw@mazovia.pl.
- 7.17. Wytyczne do stosowania logotypu Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej dostępne są na stronie www.mcps.com.pl w zakładce „Dla mediów” - „Marka MCPS”, a logotypu Marki Mazowsze - na stronie internetowej www.mazovia.pl w zakładce „Marka Mazowsze”.
- 7.18. Wykonawca przed realizacją i upowszechnieniem materiałów szkoleniowych jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu potwierdzenie uzyskania zgody na użycie logotypów przesyłając na adres: szkolenia@mcps.com.pl. Po otrzymaniu potwierdzenia Zamawiający uzna proces uzgodnień za zakończony.

8. Miejsce szkolenia:

- 8.1. Wykonawca zapewni realizację usługi w obiekcie hotelarskim posiadającym zaplecze konferencyjne i restauracyjne, o standardzie hotelu minimum trzygwiazdkowego lub w obiekcie konferencyjnym znajdującym się w budynku biurowym, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie.
- 8.2. Obiekt musi znajdować w odległości geograficznej nie większej niż 12 kilometrów od siedziby Zamawiającego.
- 8.3. Wykonawca przygotuje salę szkoleniową z miejscami siedzącymi dla wszystkich uczestników szkolenia.
- 8.4. Sala szkoleniowa musi być przestronna, zapewniać widoczność dla wszystkich uczestników szkolenia. Musi posiadać sprawną klimatyzację i ogrzewanie, dostosowane do liczby uczestników. Wymagana powierzchnia sali to co najmniej 1,5 m² na osobę.
- 8.5. Wykonawca zapewni miejsca do siedzenia - krzesła z miękkim oparciem i siedziskiem w liczbie odpowiadającej liczbie uczestników szkolenia oraz stoły w ustawieniu „podkowa”.

- 8.6. Wykonawca zapewni dla minimum dwóch trenerów miejsce do przeprowadzenia szkolenia, tj. stół oraz dwa krzesła.
- 8.7. Sala szkoleniowa musi być widna, z bezpośrednim dostępem do światła dziennego (okna sali muszą stanowić element ściany zewnętrznej budynku, nie mogą służyć do pośredniego oświetlania pomieszczeń), ale z możliwością całkowitego zasłonięcia okien.
- 8.8. Sala szkoleniowa powinna być wyposażona w odpowiednie oświetlenie i nagłośnienie, gwarantujące prawidłową słyszalność prowadzących, w każdym miejscu sali szkoleniowej.
- 8.9. Sala szkoleniowa musi być wyposażona w sprzęt umożliwiający odtworzenie prezentacji multimedialnych:
- a. laptop z zainstalowanym pakietem MS Office (w szczególności Power Point), programem do odczytu plików PDF, plików filmowych oraz z dostępem do Internetu,
 - b. ekran główny do rzutnika multimedialnego pozwalający na zachowanie następujących parametrów obrazu: minimalna szerokość: 3 metry oraz rozdzielczość min. Full HD,
 - c. rzutnik multimedialny z możliwością podłączenia komputera zarówno przez złącze VGA jak i HDMI;
 - d. tablica typu flipchart (z min. 30 kartkami, które w razie potrzeby niezwłocznie należy uzupełnić) oraz mazaki (min. 3 sztuki w różnych kolorach).
- 8.10. Wykonawca zapewni punkt dostępowy Wi-Fi do wyłącznego użycia przez trenerów szkolenia. Punkt dostępowy musi spełniać przynajmniej jeden z przedstawionych standardów należących do grupy IEEE 802.11: g/n/ac.
- 8.11. Sala szkoleniowa musi posiadać przestronne, specjalnie wyznaczone miejsce na organizację serwisu kawowego.
- 8.12. Uczestnicy szkolenia muszą mieć zapewniony dostęp do węzła sanitarnego oraz oddzielnej sali umożliwiającej swobodną konsumpcję obiadu.
- 8.13. Wykonawca zapewni 2 bezpłatne miejsca parkingowe, do wykorzystania przez Zamawiającego na czas trwania szkolenia (dla pojazdów osobowych), położone przy nieruchomości, w której odbywać się będzie szkolenie
- 8.14. Miejsca zakwaterowania wszystkich uczestników szkolenia, sala szkoleniowa oraz sala w której będą podawane posiłki, muszą znajdować się w tym samym budynku lub w bezpośrednim sąsiedztwie.
- 8.15. Wykonawca zobowiązuje się do uprzątnięcia miejsca, w którym odbędzie się szkolenie, po jego zakończeniu.

9. Nocleg:

- 9.1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia jednego noclegu dla wszystkich uczestników szkolenia, prelegentów oraz przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.

- 9.2. Wykonawca zapewni pokoje dwuosobowe oraz 2 pokoje jednoosobowe lub dwuosobowe do pojedynczego wykorzystania. Pokoje będą wyposażone w zaplecze sanitarne i dostęp do bezprzewodowego Internetu.
- 9.3. Wykonawca zapewni nocleg w obiekcie hotelarskim o standardzie hotelu minimum trzygwiazdkowego zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie.

10. Wyżywienie:

- 10.1. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić serwis kawowy dla wszystkich uczestników, przez cały czas trwania szkolenia.
- 10.2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić śniadanie dla wszystkich uczestników korzystających z noclegu, w drugim dniu szkolenia.
- 10.3. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dwa obiady dla wszystkich uczestników szkolenia, pierwszego i drugiego dnia szkolenia.
- 10.4. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić kolację dla wszystkich uczestników korzystających z noclegu, z ciepłymi i zimnymi daniami, w pierwszym dniu szkolenia.
- 10.5. Serwis kawowy podczas szkolenia serwowany będzie w systemie ciągłym, od momentu rozpoczęcia rejestracji i składać się będzie co najmniej z:
- kawy z zapařacza lub ekspresu,
 - wrzątku w termosach do dozowania,
 - herbaty (co najmniej 3 rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa),
 - cukru białego i trzcinowego podanego w saszetkach,
 - cytryny/soku cytrynowego,
 - mleka/śmietanki do kawy,
 - soków owocowych 100% - minimum trzy rodzaje, o poj. 0,3 l (min. 2 butelki na osobę),
 - wody mineralnej gazowanej/niegazowanej o poj. 0,5 l (min. 2 butelki na osobę),
 - 3 rodzajów ciast krojonych,
 - 3 rodzajów ciastek,
 - 3 rodzajów owoców.
- 10.6. Śniadanie w godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia, w skład którego wchodzić będzie:
- pieczywo – trzy rodzaje do wyboru,
 - masło,
 - wędliny – trzy rodzaje do wyboru,
 - sery – trzy rodzaje do wyboru,
 - sałatki – dwa rodzaje do wyboru,
 - warzywa – dwa rodzaje do wyboru,
 - kawa z zapařacza lub ekspresu,
 - wrzątek w termosach do dozowania,

- herbata (co najmniej trzy rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa),
 - cukier biały i trzcinowy podawany w saszetkach,
 - cytryna/sok cytrynowy,
 - mleko/śmietanka do kawy,
 - soki owocowe 100% - minimum trzy rodzaje, o poj. 0,3 l (min. 1 butelka na osobę),
 - woda mineralna gazowana/niegazowana o poj. 0,5 l (min. 1 butelka na osobę).
- 10.7. Obiad w godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia, w skład którego wchodzić będą:
- dwie zupy do wyboru,
 - dwa dania główne do wyboru, w tym jedno wegetariańskie,
 - dodatki skrobiowe do każdego z dań,
 - surówki/warzywa gotowane,
 - soki owocowe 100% - minimum trzy rodzaje, o poj. 0,3 l (min. 1 butelka na osobę),
 - woda mineralna gazowana/niegazowana o poj. 0,5 l (min. 1 butelka na osobę).
- 10.8. Kolacja w godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia, w skład której wchodzić będą:
- dwa dania ciepłe do wyboru, w tym jedno wegetariańskie,
 - pieczywo – trzy rodzaje do wyboru,
 - masło,
 - wędliny – trzy rodzaje do wyboru,
 - sery – trzy rodzaje do wyboru,
 - sałatki – dwa rodzaje do wyboru,
 - warzywa – dwa rodzaje do wyboru,
 - kawa z zaparzacza lub ekspresu,
 - wrzątek w termosach do dozowania,
 - herbata (co najmniej trzy rodzaje, w tym jedna czarna i jedna owocowa),
 - cukier biały i trzcinowy podawany w saszetkach,
 - cytryna/sok cytrynowy,
 - mleko/śmietanka do kawy,
 - soki owocowe 100% - minimum trzy rodzaje, o poj. 0,3 l (min. 1 butelka na osobę),
 - woda mineralna gazowana/niegazowana o poj. 0,5 l (min. 1 butelka na osobę).
- 10.9. Serwis kawowy oraz wyżywienie dla wszystkich uczestników szkolenia będą zapewnione w odpowiednich ilościach.
- 10.10. Posiłki i serwis kawowy muszą być serwowane w innej sali niż szkolenie.
- 10.11. Wykonawca zapewni wystarczającą liczbę talerzyków z porcelany, sztućców ze stali nierdzewnej i serwetek podczas serwisu kawowego i posiłków.
- 10.12. Wykonawca zapewni odpowiednią ilość stolików na czas spożywania posiłków, w ten sposób, aby każdy uczestnik miał zapewnione miejsce siedzące do spożycia posiłku.
- 10.13. Wykonawca zapewni wydawanie posiłku jednocześnie dla wszystkich uczestników szkolenia.

- 10.14. Wykonawca zapewni, że dostarczone produkty spożywcze będą świeże, a dania zostaną przygotowywane w dniu świadczenia usługi.
- 10.15. Wykonawca zapewni wykwalifikowaną obsługę kelnerską dbającą o sprawną obsługę uczestników.
- 10.16. Świadczenie usługi żywienia musi być zgodne z przepisami ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia.
- 10.17. Wykonawca przekaże Zamawiającemu do akceptacji propozycję serwisu kawowego i wyżywienia, nie później niż na 5 dni roboczych przed dniem rozpoczęcia szkolenia.
- 10.18. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wniesienia uwag/zastrzeżeń do zaproponowanego serwisu kawowego i wyżywienia, o których mowa w punkcie 10.17, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od przedstawienia ich przez Wykonawcę. Propozycję serwisu kawowego i wyżywienia po uwzględnieniu uwag/zastrzeżeń wniesionych przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest przesłać drogą elektroniczną Zamawiającemu, nie później niż na 2 dni robocze, liczone od dnia ich otrzymania.

11. Dostępność:

Cały obiekt, w którym organizowane będzie szkolenie, musi zapewnić dostępność dla osób z niepełnosprawnościami. W rozumieniu ustawy z dnia 19 lipca 2019 r.

o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami dostępność rozumiana jest jako dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna.

W przypadku zgłoszenia uczestników ze specjalnymi potrzebami, należy uwzględnić w zależności od potrzeby: zapewnienie tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM), wyposażenie sali w pętlę indukcyjną lub asystenta osoby z niepełnosprawnością.

Wykonawca powinien zapewnić udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami zgodnie z odpowiednimi normami, przepisami szczegółowymi oraz praktyką w tym zakresie.

12. Ubezpieczenie:

Wykonawca zobowiązany jest do ubezpieczenia wszystkich uczestników szkolenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, w tym trwałego inwalidztwa oraz śmierci ubezpieczonego na skutek nieszczęśliwego wypadku, przez cały czas trwania szkolenia.

13. Obsługa szkolenia:

- 13.1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia jednej osoby, która będzie posiadała odpowiednie kompetencje do podejmowania w imieniu Wykonawcy, wiążących decyzji dotyczących realizacji zamówienia i będzie ściśle współpracowała z pracownikami reprezentującymi Zamawiającego, odpowiedzialnymi za realizację szkolenia.
- 13.2. Wykonawca zapewni jedną osobę odpowiedzialną za prawidłowy przebieg szkolenia, nagłośnienie i oświetlenie sali oraz obsługę techniczną odpowiedzialną za prawidłowe wyświetlanie prezentacji/filmów. Wykonawca zadba o ciągłość

- działania i sprawność wszystkich elementów wyposażenia technicznego, w tym usuwanie awarii.
- 13.3. Wykonawca zapewni jedną osobę odpowiedzialną za rejestrację uczestników.
 - 13.4. Wykonawca zapewni jedną osobę odpowiedzialną za obsługę serwisu kawowego.
 - 13.5. Zamawiający wyraża zgodę aby realizację zadań w zakresie podejmowania w imieniu Wykonawcy wiążących decyzji, rejestrację uczestników oraz obsługę serwisu kawowego pełniła jedna osoba ze strony Wykonawcy.
 - 13.6. Wykonawca odbierze z siedziby Zamawiającego (minimum na dwa dni robocze przed dniem rozpoczęcia szkolenia) i dostarczy na miejsce szkolenia materiały promocyjne Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej, w tym między innymi roll-up.
 - 13.7. Wykonawca skompletuje materiały promocyjne dla wszystkich uczestników zgodnie z zaleceniem Zamawiającego.
 - 13.8. Materiały zostaną skompletowane, a roll-up rozstawiony na 30 minut przed rozpoczęciem szkolenia.
 - 13.9. Wykonawca zobowiązany jest do sporządzenia listy obecności uczestników. Lista obecności musi zawierać: nazwę szkolenia, datę i miejsce przeprowadzenia szkolenia oraz dane organizatora szkolenia – Wykonawcy, potwierdzenie odbioru materiałów szkoleniowych, dydaktycznych i promocyjnych przez uczestników, listę potwierdzającą odbiór zaświadczenia o ukończeniu szkolenia oraz podpis uczestnika w każdym dniu szkoleniowym potwierdzający jego obecność.
 - 13.10. Po zakończeniu szkolenia, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia materiałów promocyjnych, które pozostaną po szkoleniu (w tym roll-up) do siedziby Zamawiającego w terminie 2 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia.

14. Sprawozdawczość:

- 14.1. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania i przekazania Zamawiającemu raportu końcowego z realizacji przedmiotu zamówienia w formie papierowej wraz z załącznikami (podpisanego przez osobę upoważnioną przez Wykonawcę) w terminie do 7 dni roboczych liczonych od dnia zakończenia szkolenia. Zaakceptowany raport ze szkolenia jest podstawą do sporządzenia przez Zamawiającego protokołu zdawczo-odbiorczego przedmiotu umowy.
- 14.2. Raport końcowy zawierać będzie: numer umowy, nazwę szkolenia, datę i miejsce przeprowadzenia szkolenia, informację dotyczącą realizacji przedmiotu umowy, dane dotyczące faktycznej ilości uczestników szkolenia, metod pracy, aktywności grupy, zbiorczą informację dotyczącą wyników pre-testów i post-testów i ankiet ewaluacyjnych.
- 14.3. Wykonawca załączy do raportu końcowego następujące załączniki w formie papierowej: pre-testy, post-testy, ankiety, listę obecności, listę odbioru materiałów szkoleniowych i promocyjnych, listę wydanych zaświadczeń.
- 14.4. Wykonawca przekaże Zamawiającemu na adres e-mail: szkolenia@mcps.com.pl w formie elektronicznej następujące pliki: raport końcowy z przedmiotu zamówienia

oraz 15 zdjęć dokumentujących realizację szkolenia w terminie do 7 dni roboczych liczonych od dnia zakończenia szkolenia. Wiadomość e-mail musi zawierać numer umowy oraz datę szkolenia.

15. Zobowiązania Zamawiającego:

- 15.1. Zamawiający zapewni rekrutację uczestników szkolenia.
- 15.2. Lista uczestników zakwalifikowanych do szkolenia zostanie przekazana Wykonawcy nie później niż na 2 dni robocze przed terminem przeprowadzenia szkolenia.
- 15.3. Zamawiający zapewni uzyskanie od uczestników wszystkich niezbędnych zgód w zakresie przepisów RODO.
- 15.4. Zamawiający zapewni jednego pracownika do stałego kontaktu z Wykonawcą, odpowiedzialnego za wszelkie sprawy związane z organizacją szkolenia ze strony.

16. Proponowany ramowy harmonogram szkolenia:

I dzień szkolenia:

08:45 – 09:00 Rejestracja na szkolenie i powitalna kawa
09:00 – 11:00 Część merytoryczna (120 minut)
11:00 – 11:20 Przerwa kawowa (20 minut)
11:20 – 13:20 Część merytoryczna (120 minut)
13:20 – 14:20 Przerwa obiadowa i rejestracja w hotelu (60 minut)
14:20 – 15:50 Część merytoryczna (90 minut)
15:50 – 16:10 Przerwa kawowa (20 minut)
16:10 – 17:30 Część merytoryczna (90 minut)
18:00 – 19:00 Kolacja

Łącznie: 9 godzin 15 minut dydaktycznych (420 minut)

II dzień szkolenia:

07:30 – 08:30 Śniadanie
08:30 - 10:30 Część merytoryczna (120 minut)
10:30 – 11:00 Przerwa kawowa i zdanie pokoi (30 minut)
11:00 – 13:00 Część merytoryczna (120 minut)
13:00 – 13:45 Przerwa obiadowa (45 minut)
13:45 – 14:45 Część merytoryczna. Dyskusja, wypełnienie post-testu oraz ankiety ewaluacyjnej, zakończenie szkolenia (60 minut)

Łącznie: 6 godzin 45 minut dydaktycznych (300 minut)